

評価結果概要版



令和3年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ナーシングホームデイサービスセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0886

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)法人の理念 誠の心 2)真心を込めた丁寧な福祉サービス （本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。） 3)「ご利用者・家族との信頼による絆」 （サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。） 4)福祉コミュニティの協創（私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。） 5)仕事を通じた職員の自己実現（自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしあう職場にします。）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者個々の目標やADL状況、認知レベルに応じて楽しく心身に刺激を受け、生活の幅を広げていけるよう多様な活動を展開している

利用者個々の目標やADL状況、認知レベルに応じてそれぞれが楽しみながら心身に刺激を受け、「その人らしさ」を発見していけるよう多様な活動プログラムを展開している。プログラムは脳トレやADL体操、カラオケといった日常生活の中で必要となる動きを中心に、身体に刺激を与えて活性化させていくものに加え、オンラインを活用した音楽療法、盆パラスクス、ヨガ体操などは普段使わなくなっている部分に刺激を与えて可動域や柔軟性を高め、転倒リスク防止や個々の可能性をさらに広げていくことに繋げていけるよう働きかけている。

・コスモス倶楽部や元職員による音楽療法など、笑いや楽しさを提供する活動を提供することで、心身の健康促進に繋がる取り組みを行っている

午後の活動時間で行っているコスモス倶楽部では、季節に合わせた装飾品作りや折り紙、手芸、囲碁、将棋、書道など個々の趣味趣向に合わせた活動を展開しており、それぞれが思い思いに楽しみながら、自然な形で他者との交流の機会を持てるよう働きかけている。また、週二日行っている音楽療法では、元職員が様々な衣装に身を包み、歌手のパロディやショータイムを行っており、利用者からも高い人気を集めている。集団の中でも個別性を大切にすると共に、笑いや楽しさを得られる活動を通して、心身の健康促進に繋げていけるよう努めている。

・新規ベテラン職員の異動や職員の得意を活かした活動により、組織力が向上している

従来より人材の確保には苦労してきたが、今年度、法人事業である西東京市新町地区施設建替計画により法人内の特別養護老人ホームが1箇所閉鎖になり、当ホームにおいては異動による職員増が図られた。ベテラン職員が異動してきたこともあり、介護スキルの向上や業務の効率化が図られると同時に、デイについては、配属された主任がチームで仕事をする体制にしており、非常勤職員も仕事を理解することにつながった。また、自分の得意を活かした職員の活動等、コロナ禍で閉塞的になりがちな利用者の活動に潤いをもたらしている。

さらなる改善が望まれる点

・記録の作成手順について効率化が図られ、記録内容も充実しているが、ファイリングについては、より検索しやす

くする工夫が期待される

日々の利用者の記録については、現場ですぐにメモができるボードを採用し、入力担当者が後からデータ化する形で役割分担を行う等、業務負担の軽減や効率化を図っている。また、連絡帳の内容も入力する等の仕組みにより、利用者の支援に関する情報を一括管理できている。一方で、紙媒体のファイルに関しては、個別のファイルに利用者台帳や問合せ時からの経過記録、アセスメント結果等と共に日々の記録が綴られており、情報はまとまっているが、より検索しやすく活用しやすい状態となるように、ファイリング方法の見直しが期待される。

・ **ウィズコロナを見据えて、職員が自分たちで考え、内部でプログラムを展開していけるよう検討体制を整えていくことが期待される**

新型コロナウイルスの影響により、これまで行ってきたプログラムの中には提供が難しくなっているものがあり、特に外部講師を招いていたものは依然として中止状態となっている。施設としても、これからは集団活動から個別活動への移行が必要であり、職員が自分たちで考え、内部でプログラムを展開していけるようになることが大切であるという考えを持っている。今後もウィズコロナを見据えた新たなプログラム作りに力を入れていけるよう検討体制を整えていき、職員が一丸となって特色を持った魅力あるデイサービスとなるよう取り組みが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **サービス向上委員会の活動や改訂履歴の明示等、手引書を見直す仕組みが整っている**

サービス向上委員会では、各部署から委員を選定し、役割の一つに手引書の見直しを掲げて実施している。それぞれの部署で日常的に手引書を活用する中で、現状と合わないと感じるものや、見直しが必要と思われるものを委員会に上げ、他部署の職員の日目を入れながら客観的に検討している。その結果、改訂の必要があると判断された場合には、随時改訂している。また、手引書の各記載項目毎に最終改訂日を記載することで、長期間改訂されていない箇所等を把握しやすく、一定期間毎の見直しが促進されている。

・ **家族の要望や本人の体調に応じて送迎時間やルートの調整、座席の変更を行っている**

送迎は家族の要望や本人の体調に応じて、迎えを早く、帰宅を遅くするといった送迎時間の調整を柔軟に行っており、本人が車酔いをしてしまう、お尻が痛くなるといった場合には、乗車時間を短く出来るよう送迎ルートを工夫する、座席の配置を変更するなどの配慮も行っている。送迎は運転委託業者のドライバーが行っているが、接遇研修の受講を義務付けている他、車椅子の取り扱いについてのレクチャーを行うなど安全かつ親切な送迎となるよう努めている。また、現在は一度の乗車人数を減らし、回数を増やすといった感染防止対策にも取り組んでいる。

・ **A D L 体操では利用者が動きを理解しやすく、在宅でも実践できるよう工夫を行っている**

A D L 体操では楽しく身体を動かしながら、在宅での生活を維持していくために必要な身体機能を高めていけるよう、レクレーション要素を取り入れたプログラムを展開している。体操の中では、利用者が動きを理解しやすいよう蛇口を捻る、鍋やフライパンを振るう、窓を拭くといった日常生活の動きや、栗拾い、山登り、水泳といった季節に合わせた動きを取り入れている。また、食事の場面でも調味料を利き手と反対の方向に置いて、自然に身体を捻じれるように配慮するなど、プログラムの要素を普段の生活の中にも活かしていけるよう心掛けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

9/65

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	100.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	100.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	55.0%	11.0%	11.0%	22.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	66.0%		22.0%	11.0%
	いいえ：0.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	88.0%			11.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%			11.0%
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%			11.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	88.0%			11.0%
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	44.0%	11.0%		44.0%
	いいえ：0.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	66.0%		11.0%	22.0%
	いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%		11.0%	11.0%
	いいえ：0.0%			
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	66.0%			33.0%
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	77.0%			22.0%
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%		11.0%	11.0%
	いいえ：0.0%			
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	55.0%		22.0%	11.0%
	11.0%			

評価結果概要版



令和3年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターさくらえん
事業所所在地	東京都武蔵野市桜堤2丁目8番31号
事業所電話番号	0422-51-5550

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none">1)働き易い職場：性別・年齢・国籍等に関わらず、誰もが働き易い職場環境を創っていきます。2)快適なサービス：人材を確保・育成できる教育体系と職場風土を醸成していきます。3)顧客の満足：ひとりひとりの「喜び」「安心」「生きる力」を支え、笑顔あふれる暮らしを実現4)地域への貢献：福祉のプロとして培ったノウハウを地域に還元していきます。5)サービスの質の向上：利用者主体の意識とサービス品質の向上に向けた仕組みの双方を確立していきます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の個別事情や環境を把握し対応していくサービスを基本として展開しています

基本方針の「顧客の満足」「ひとりひとりの喜び、安心、生きる力を支える」を念頭に、各利用者の状況や環境を把握して対応しています。利用者の事情にあわせたイレギュラーな形での送迎や、送迎範囲の変更についても可能な限り対応を行っています。急に具合が悪くなった場合に家族の都合がつかない場合には事業所の車両で病院まで送り届ける、月1回のデイサービスミーティングでは注意を要する利用者について個別に対応を検討してサービス提供に活かしていくなど、利用者個別に寄り添い、対応するサービスの提供を基本としています。

・在宅での生活の継続の支援を念頭に様々な取り組みを行っています

基本方針の「顧客の満足」「ひとりひとりの喜び、安心、生きる力を支える」を念頭に、各利用者の状況や環境を把握して、利用者の事情によって生じたイレギュラーな形での送迎や、送迎範囲も行ける範囲の範囲であれば可能な限り対応を行う、急に具合が悪くなった場合に家族の都合や事情がある場合には事業所の車両で病院まで送り届ける、月1回のデイサービスミーティングでは注意を要する個人を選抜して対応を検討してサービス提供に活かしていく等、利用者個別の事情に寄り添い、対応していくサービスの展開を実施することを基本としています。

・機能訓練は楽しみながら行ってもらえるよう、レクリエーションの要素もプログラムに取り入れています

器具を使用して訓練をしたり、体操をしたりと機能訓練は必要だとわかっていても積極的に取り組めないという方もいます。事業所では、理学療法士を含む2名の機能訓練指導員が配置されています。機能訓練は、利用者には楽しんで参加してもらうよう、レクリエーションの要素も取り入れています。事業所内にある広い庭園で歩行訓練をしたり、買い物や近隣のレストランに出かける（現在は制限しています）ことも機能訓練の一つとして捉え、利用者が積極的に機能訓練に取り組めるよう多彩なメニューを用意して、長く継続することに取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・職員間での、迅速な対応が可能となるよう、正確な情報を早いタイミングで共有できる仕組みが求められます

職員の出勤時間帯は複数であり、非常勤職員では出勤日も異なるため、情報共有に時間を要しています。また、必

要な情報は、職種別で異なり、生活相談員、リハ担当が関与する様式等も別に定められています。現状では、相談窓口となっている生活相談員が取りまとめる「相談員経過記録」に集約されるまでに、出欠表、介護経過記録等多くの転記があります。転記ミスや転記時間が多い課題に対し、ソフトウェア活用の検討が望まれます。国からLIFE（科学的介護データベース）の活用も推進されており、この対応も含めた検討が望ましいと考えられます。

・記録に要する時間や職員のやりがいの点からも、あるべき記録の再検討が期待されます

現場では、介護記録に関わる時間が多いため、当番制による介護記録担当者が毎日1人配置されています。介護記録担当者は、午前中の1部の時間を除いては、ほぼ1日中介護記録の記入を行っています。ただし、その記録も、他の職員が職員連絡票に記載したものを介護経過記録に転記しているものであり、実際には、介護記録担当者以外も記録作業に時間を費やしています。介護人材の不足が現状であることを鑑み、記録の目的、活用状況を精査し、適正で効率的な収集・活用に向けた早急な検討が期待されます。

・通所介護計画を現場職員と共有していく仕組みを構築することが期待されます

経験豊かな職員が着実かつ利用者に合わせてサービスの展開に努めていることは利用者・家族のアンケートからも伺い知ることができます。通所介護計画の策定については相談員が主導していますが、計画策定の流れやシステムが見えづらくなっていて、職員との連動も分かり難くなっているのではないかと感じられます。計画の短期目標が支援の実際にどう反映しているのか、計画と支援の連動性を明確化するなど、通所介護計画を職員と共有する仕組みが整備されていないと、計画を実際のサービスに反映しにくいのではないかと考えられます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・食事を楽しんでもらうため、味覚・視覚に工夫を凝らしています

食事は、利用者にとって楽しみの一つでもあります。月に1度「郷土食」を実施しています。配膳時には献立内容についてカードを添えて職員が解説したり、クイズ形式にして問題を出したりなど、食事の時間を楽しんでもらえるよう努めています。また、おやつ週間があり、ババロアやケーキのスポンジ台にチョコレートやクリームなどのトッピングをするといった取り組みもあり利用者も楽しんでいます。食事がおいしいのはもちろんですが、ちょっとした遊び心を加え、利用者に食事を一層おいしく食べてもらうという、事業所の意気込みが感じられます。

・利用者がかつて好きだったことや趣味などを事業所で再現しています

事業所では、レクリエーション活動などで様々なメニューを用意しています。利用者のかつて好きだったことや趣味などを活動の中で行ってもらうことに取り組んでいます。趣味や嗜好などについては明確にしない利用者もいます。利用を開始してから利用者自身が思い出すこともあります。家族にも趣味でやっていたことを聞き取り事業所内でメニューの一つに加えることができた事例もあります。刺し子をしたり、麻雀をしたりといったかつて好きだったことを思い出してもらい、通ってくることの楽しみを増やしています。

・利用者の状況を文章で連絡帳に記載することで、家族等からの評価が高くなりました

帰宅時に手渡している連絡帳の記載内容は、従来、実施事項をチェックする様式を用いていました。この場合、利用者の様子や対応という過ごしている状況が伝わらなかったため、介護経過記録から情報をもとに、文章でその日の状況を記載する形式に変更しました。これにより、家族等からは、良い評価をいただくことができました。文章の記載によって、家族等への情報伝達の質の向上につながりましたが、記載時間が増えることによる業務の逼迫が課題となります。今後は、ソフトウェアの活用を含めた情報提供についても検討することが期待されます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/103

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	91.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	88.0%	5.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	68.0%	22.0%	5.0%	いいえ : 2.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	88.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	77.0%	22.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	5.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	91.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	60.0%	17.0%	22.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	5.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	11.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	91.0%	5.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	80.0%	14.0%	2.0%	無回答・非該当 : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	11.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	37.0%	31.0%	28.0%	いいえ : 2.0%